

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“LAS HABILIDADES BLANDAS Y EL DESEMPEÑO LABORAL
DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE INDEPENDENCIA, LIMA – PERÚ 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autoras:

Deyse Raquiel Torres Solano
María Lizbeth Atencio Calderón

Asesor:

Dr. Mauricio Acevedo Carrillo

Lima - Perú

2020



Tabla de contenidos

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	27
CAPÍTULO III: RESULTADOS	37
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	61
REFERENCIAS	67
ANEXOS	72

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1: Validadores del instrumento	31
Tabla 2: Interpretación de la magnitud del Coeficiente de Confiabilidad de un instrumento	32
Tabla 3: Análisis de consistencia interna de las variables	33
Tabla 4: Escala de coeficiente correlacional	34
Tabla 5: Iniciativa del trabajador administrativo	37
Tabla 6: Grado de cooperación del trabajador administrativo	38
Tabla 7: Compromiso del trabajador en el cumplimiento de sus funciones	39
Tabla 8: Compromiso del trabajador en el cumplimiento de los objetivos	40
Tabla 9: Comunicación asertiva con los usuarios	41
Tabla 10: Escuchas las instrucciones y cumples tus funciones	42
Tabla 11: Comunicaciones escritas y difusión de información a usuarios	43
Tabla 12: Entusiasmo al brindar sus servicios y se cumple los objetivos de la entidad	44
Tabla 13: Optimismo y buena relación con los compañeros de trabajo	45
Tabla 14: Empatía para superar problemas del usuario sobre servicios de la entidad	46
Tabla 15: Actitud resiliente ante el usuario sobre la calidad de servicio de la entidad	47
Tabla 16: Conocimiento del trabajador para abordar los reclamos de usuarios	48
Tabla 17: Rendimiento en las tareas dentro del plazo previsto	49
Tabla 18: Supera los retos en labores diarias y las metas de la entidad	50
Tabla 19: Contribuye y aporta beneficios como parte de las metas de la entidad	51
Tabla 20: Amable y cortés con usuarios sobre servicios prestados por la entidad	52
Tabla 21: Reconoce los procesos de los servicios que se da en la entidad	53
Tabla 22: Los servicios que brinda a los usuarios la entidad son eficientes	54
Tabla 23: Resuelve problemas y cumple sus labores en la entidad	55
Tabla 24: Escucha los reclamos, resuelve y soluciona problemas	56

Tabla 25	Correlación entre las variables Habilidades Blandas y Desempeño Laboral	57
Tabla 26	Correlación entre las dimensiones trabajo en equipo y pronta respuesta	58
Tabla 27	Correlación entre las dimensiones habilidades comunicativas y logro de metas	59
Tabla 28	Correlación entre las dimensiones atención al ciudadano y satisfacción del usuario	60

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1: Formula de la muestra para una población	29
Figura 2: Fórmula coeficiente Alfa de Cronbach	32
Figura 3: Iniciativa del trabajador administrativo	37
Figura 4: Grado de cooperación del trabajador administrativo	38
Figura 5: Compromiso del trabajador en el cumplimiento de sus funciones	39
Figura 6: Compromiso del trabajador en el cumplimiento de los objetivos	40
Figura 7: Comunicación asertiva con los usuarios	41
Figura 8: Escuchas las instrucciones y cumples tus funciones	42
Figura 9: Comunicaciones escritas y difusión de información a usuarios	43
Figura 10: Entusiasmo al brindar sus servicios y se cumple los objetivos de la entidad	44
Figura 11: Optimismo y buena relación con los compañeros de trabajo	45
Figura 12: Empatía para superar problemas del usuario sobre servicios de la entidad	46
Figura 13: Actitud resiliente ante el usuario sobre la calidad de servicio de la entidad	47
Figura 14: Conocimiento del trabajador para abordar los reclamos de usuarios	48
Figura 15: Rendimiento en las tareas dentro del plazo previsto	49
Figura 16: Supera los retos en labores diarias y las metas de la entidad	50
Figura 17: Contribuye y aporta beneficios como parte de las metas de la entidad	51
Figura 18: Amable y cortés con usuarios sobre servicios prestados por la entidad	52
Figura 19: Reconoce los procesos de los servicios que se da en la entidad	53
Figura 20: Los servicios que brinda a los usuarios la entidad son eficientes	54
Figura 21: Resuelve problemas y cumple sus labores en la entidad	55
Figura 22: Escucha los reclamos, resuelve y soluciona problemas	56

RESUMEN

Esta investigación, tuvo como objetivo general, demostrar la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Independencia, Lima – Perú 2020.

El enfoque fue cuantitativo, diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, en un periodo específico, con población de 110 trabajadores y muestra de 86 trabajadores, se usó la técnica cuestionarios cerrados, los instrumentos fueron la encuesta, se preguntaron para las variables habilidades blandas y desempeño laboral, 10 preguntas cada variable, bajo la escala de Likert, la validación fue a través del juicio de expertos, la confiabilidad fue con el coeficiente de Alfa de Cronbach de un piloto de 20 trabajadores, se logró un resultado de (0,932) para las habilidades blandas, el desempeño laboral fue de (0,944), lo que nos demuestra que existe una alta confiabilidad del instrumento cuestionario de la encuesta a través de las variables de estudio. Como conclusión existe una evidencia para afirmar que las habilidades blandas se relacionan significativamente con el desempeño laboral según el personal administrativo de la entidad que fueron encuestados, siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.436, en el cual se presenta una correlación moderada entre las variables.

Palabras clave: Habilidades blandas, Desempeño laboral, trabajo en equipo, habilidades comunicativas, atención al usuario, pronta respuesta, logro de metas y satisfacción del usuario.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Araujo, M, Guerra (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*. CICAG. Volumen IV. 2da. Edición.
- Arias (2006). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica
- Bertram, D. (2008). Likert Scales... are the meaning of life. Topic report: Recuperado de <http://poincare.matf.bg.ac.rs/~kristina/topic-dane-likert.pdf>
- Berumen, M. (2013). *Capacitación y adiestramiento para el trabajo en el derecho mexicano labor qualification and training in the mexican law*, Revista De Derecho, (41), 85-105. Retrieved from.
- Borrego, A (2008). Métodos cuantitativos. Universidad Autónoma de Sinaloa
- Caballero, Delfino, Teixeira (2019). *Habilidades blandas y logro de aprendizaje del curso de taller de espacios residenciales 2 en los alumnos del programa de Beca 18 de la carrera profesional de Arquitectura de interiores y diseño de interiores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Toulouse Lautrec, distrito de Surco – 2018*. Tesis Maestría. Universidad Tecnológica del Perú.
- Cáceres, Peña y Ramos. (2018). *Las habilidades blandas y el desempeño laboral: un estudio exploratorio del impacto del aprendizaje formal e informal y la inteligencia emocional en el desempeño laboral de colaboradores de dos empresas prestadoras de servicios en el Perú*. Tesis Maestría. Universidad El Pacifico
- Cárdenas, J (2019). *Relación de las habilidades blandas con el clima laboral, la rotación de personal y la productividad en la última década*. Tesis de Maestría Universidad Nacional Abierta Y A Distancia UNAD, Colombia.

- Castillo, L. (2019). *Habilidades blandas y desempeño laboral en la Municipalidad de Pomahuaca, Jaén*. Tesis de Maestría Universidad Cesar Vallejo.
- Cordero A., Córdoba N., Moreira M. & Quevedo J., (2020). *Habilidades blandas, un factor de competitividad en el perfil del servidor*. Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional, ISSN-e 2550-682X, Vol. 5, N°. 5, 2020, págs. 41-63. [https://doi: 10.23857/pc.v5i5.1399](https://doi.org/10.23857/pc.v5i5.1399).
- Chiavenato Idalberto. Introducción a la Teoría General de la Administración. Editorial Mc Graw-Hill. Colombia. 1995.
- Chiavenato, I. (1997). *Administración de Recursos Humanos*, Editorial. Mc Graw Hill, México.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Calidad de vida laboral. En Gestión del talento humano*. Colombia: McGraw Hill.
- Chiavenato, I (2009). Comportamiento Organizacional. 2da. Edición
- Espinosa, A., Lamadrid, M., y Oria, M. (2016). *El desempeño de los profesionales de Enfermería. Revista Cubana de Enfermería*, 32(1), 87-97. Recuperado en 19 de julio de 2019, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086403192016000100011&lng=es&tlng=es.
- Granda, G. (2018), *Habilidades blandas aplicadas en el servicio al cliente como fuente de ventaja competitiva de las empresas del sector de comercialización de electrodomésticos*. (Tesis de maestría) Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorionew.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6132/1/T2636-MAE-Granda-Habilidades.pdf>

- Guerra, S (2019). *Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios*. Psicología Escolar e Educativa. 2019, v.23: e186464
- Hernández, Neri (2020). Las habilidades blandas en estudiantes de ingeniería de tres instituciones públicas de educación superior. *Revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo-Ride*. Vol. 10, Núm. 20 Enero - Junio 2020, e094 <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.678>
- Hernández, R. (2006), *Metodología de la investigación* (4a Ed). México, D. F.: McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, L., y Batista, L. (2010). *Metodología de la investigación.*, (6° ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, L., y Batista, L. (2014). *Metodología de la investigación.*, (6° ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Fryer, J. y Elliot, A. (2008). Self-regulation of achievement goal pursuit. En D. Schunk y B. Zimmerman (Eds.), *Motivation and self-regulated learning: Theory, research, and applications* (pp. 53-75). Nueva York: Erlbaum.
<http://www.minedu.gob.pe/orientacion-al-ciudadano/>
- Leyton, A. (2012). *Metodología de la Investigación*.
- Liu (2008), citado por Picoaga, J (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral
- Marcos Antonio Espinoza Mina, & Doris Gallegos Barzola. (2020). Habilidades blandas en la educación y la empresa: Mapeo Sistemático. *Revista Científica UISRAEL*, 7(2), 39–56. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n2.2020.245>
- Manrique, S., Oyarzabal, G. y Herrera, A. (2018). *Análisis de brechas entre las habilidades blandas en egresados de la facultad de gestión y alta dirección de la PUCP y los*

requerimientos del mercado laboral según el ámbito empresarial, público y social. (Tesis de pregrado). Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Pag. 9 (2018).

Marrero, O. (2018). *Habilidades blandas: Necesarias para la formación integral del estudiante universitario*. Revista Científica Ecociencia, 18.

Martínez, D y Arévalo, V (2019). *Capacitación y desarrollo de habilidades blandas en ingeniería de software a nivel industrial y en educación superior*. Tesis grado. Universidad ORT, Uruguay.

Mina ESPINOZA, M. A., & Barzola GALLEGOS, D. del P. (2020). Habilidades blandas y su importancia de aplicación en el entorno laboral: perspectiva de alumnos de una universidad privada en Ecuador. (Spanish). *Revista Espacios*, 41(23), 109.

Ortega, C (2017) *Desarrollo de habilidades blandas desde edades tempranas*. MSc. Nadia Aurora González Rodríguez Centro de Publicaciones - Universidad ECOTEC. Guayaquil – Ecuador. Pág. 7 (2017)

Pérez Gómez, L. M., Villa Borrero, C. P., & Montenegro Pertúz, M. J. (2020). *Soft Skills Identification In SME Managers in Barranquilla ; Identificación de habilidades blandas en directivos Pymes de Barranquilla*. <https://doi.org/10.18041/2619-4244/dl.26.6193>

Quesada, H (2015). *La competitividad del mercado laboral: habilidades técnicas y blandas requeridas para laborar en los centros de servicios compartidos en Costa Rica.*” (2015): n. pag. Web.

Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (15º edición). México: Pearson.

Robles, M. M. (2012). “Executive perceptions of the top 10 soft skills needed in today’s workplace”. *Business Communication Quarterly*, vol. 75(4), p. 453-465.

- Ruiz Bolívar, C. (2002). Instrumentos de Investigación Educativa. Venezuela: Fedupel.
- Salgado, J., y Cabal, A. (2011). *Evaluación del Desempeño en la administración Pública del Principado de Asturias: Análisis de las Propiedad Psicométricas*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 27, 75-91
- Sánchez, A. y Reyes L. (2002), *Metodología de investigación*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Sánchez, Núñez (2016). *Estudio de la perspectiva de las habilidades blandas y su importancia por parte de los profesores y los estudiantes del área de Informática Empresarial del Colegio Técnico Profesional de Cartagena*. Tesis de Maestría, Instituto Tecnológico de Costa Rica
- Silvestre, Y. (2019). *Las habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Financiera Crediscotia del distrito de Trujillo, 2017*. Tesis para lic. Universidad Nacional de Trujillo.
- Toro y Parra (2006). Método y conocimiento: metodología de la investigación. Medellín, Universidad EAFIT. 387 P
- Valdevenito M. (2013). “*Habilidades Blandas, fundamentales para el desarrollo personal*” directora de estudios CIDE, Pág. 11. (2013)
- Vargas, J. (2019). *La existencia de habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral de los estudiantes de ingeniería industrial de la modalidad Gente que Trabaja de la Universidad Continental- Sede Arequipa*. Tesis de pregrado. Universidad Continental-Arequipa
- Zambrano, A. M. (2013). Alberto M. Hernández Zambrano. Obtenido de Alberto M. Hernández Zambrano: <https://cyfh.wordpress.com/2013/05/08/los-10-mandamientos-de-la-atencion-alcliente>